

# VINISTORIA



28/05/2010

Gestion des statuts de relance

Un suivi des encours clients efficace nécessite de connaître le niveau de relance qui a été employé sur chaque échéance, de savoir si tel client doit être relancé ou non, si une procédure de contentieux est en cours, etc...

La gestion des statuts de relance répond à ce besoin de manière pratique et ergonomique en fournissant les outils de gestion et de consultation nécessaires aux traitements de relances et à la diffusion de l'information auprès de tous les utilisateurs.

Cette fonction ne concerne que la comptabilité clients.

## Principes généraux

Une table de statuts est paramétrée pour répondre aux différents cas de figure existants pour gérer les procédures de relances (niveau 1, niveau 2, niveau 3, contentieux, ne pas relancer, etc...).

Sur les fiches clients, un indicateur de relance spécifie si le client est qualifié en relance niveau 3 par exemple, s'il est au contentieux ou qu'il ne doit pas être relancé.

Ceci permet de générer un statut de relance sur les nouvelles pièces éditées pour ce client dans le cas par exemple d'un client ne devant pas être relancé, ceci afin de ne pas générer l'édition de relances si ce n'est pas nécessaire.

Lors de la gestion et l'édition des relances, l'utilisateur peut sélectionner un niveau de relance afin d'émettre les courriers adéquat par rapport à la situation des pièces du client.

Ces courriers édités, l'utilisateur fait évoluer le niveau de relance sur l'ensemble des pièces concernées.

Exemple :

- Nous avons une série de pièces en niveau 1 de relance (1 lettre niveau 1 déjà envoyée)
- Nous les sélectionnons par le pointeur de relance niveau 1
- Nous éditons les lettres de niveau 2 correspondant à l'évolution logique du traitement
- Nous passons toutes ces pièces en niveau de pointeur 2

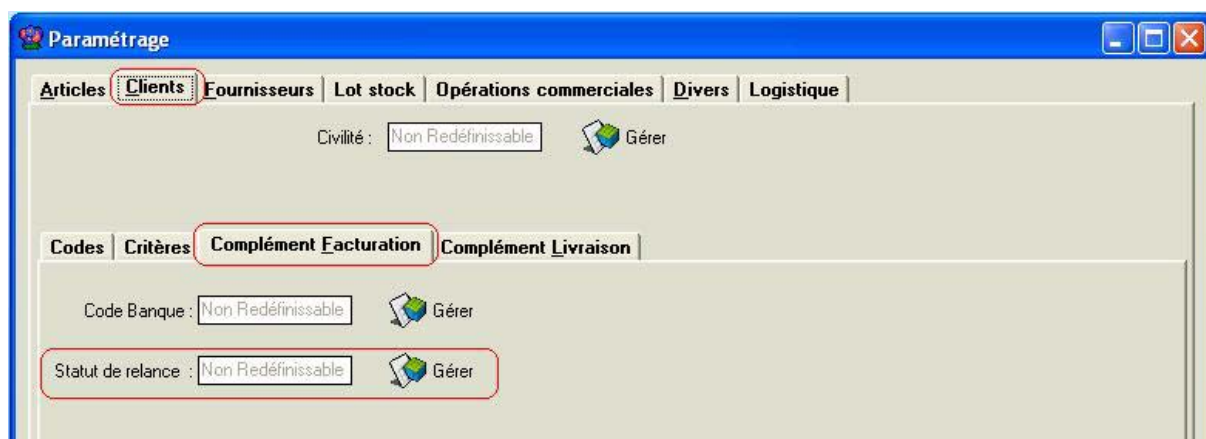
En effet, si une pièce a été relancée en niveau 1 lors de la précédente opération il faudra effectuer une relance de niveau 2 lors de la suivante et ainsi de suite.

Les statuts de relances sont affectés aux factures clients ou aux échéances dans le cas de la présence de l'option « Echéances multiples ».

## Paramétrages

### Paramétrage des pointeurs de relance

Dans le menu « Codes et libellés », onglet « Client », sous-onglet « Complément Facturation », il est possible d'accéder au paramétrage des statuts de relance.

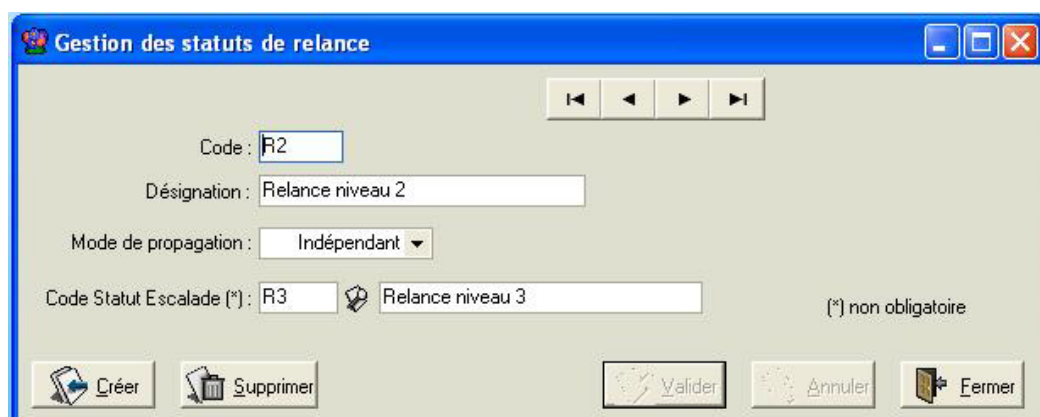


Voici une liste possible de statuts de relance qui peut être paramétrée afin de gérer :

- les relances niveaux 1 à 3
- les clients à ne pas relancer
- les clients au contentieux



Pour chaque code statut de relance créé, il est nécessaire de définir un certain nombre de paramètres. Voici la description sur l'exemple du statut « R2 » :



**Code :** c'est le code qui sera affecté aux factures, échéances, voire clients. Il doit être suffisamment parlant pour évoquer le statut correspondant.

**Désignation :** description du statut de relance

**Mode de propagation :** cette propriété définit le mode de fonctionnement du statut de relance lorsqu'il est modifié sur la fiche client et donc le mode de propagation de ce statut aux factures/échéances existantes ou à venir pour ce client. Le mode de gestion correspond à deux possibilités concernant la création de nouvelles pièces selon la valeur inscrite sur la fiche du client.

En effet, si un client est en statut « Ne pas relancer » il est nécessaire que les échéances créées pour ce client aient le même statut afin d'éviter une relance par erreur sur ces pièces.

A contrario, pour un client ayant un statut « Niveau 2 de relance » les nouvelles pièces, tant qu'elles ne sont pas échues n'ont aucune raison d'être intégrées dans une relance de niveau 2 ou supérieur. Dans ce cas, le statut de relance ne sera pas initialisé sur ces pièces.

Nous avons donc deux valeurs possibles pour le « Mode de propagation » :

- **Hérité** du statut client
- Gestion **Indépendante** du client

**Code statut escalade :** cette zone permet de définir quelle est le statut « naturel » suivant après la valeur actuelle. Dans l'exemple on définit que « R2 » est le statut escalade de « R1 » et que « R3 » est le statut escalade de « R2 ». Nous verrons par la suite l'usage de ce paramétrage.

## Paramétrage utilisateur

Par défaut, les utilisateurs sont paramétrés avec une interdiction de modifier les statuts de relance afin de réserver cette gestion aux personnes habilitées.

Il faut alors décocher pour chaque utilisateur habilité à modifier ces statuts de relance sur les clients, factures ou échéances.

Accès par le menu « Dossier », « Administrateur », « Paramètres utilisateurs », onglet « Général » :



## Modification du statut sur la fiche client

Sur la fiche client, dans l'onglet « **Facturation** », il est possible de visualiser ou modifier le statut de relance en cours pour un client selon les droits attribués à l'utilisateur.

Deux rubriques ont été ajoutées :

- **Statut de relance** : modifiable, valeur du statut en cours
- **Statut précédent** : valeur précédente, mise à jour à chaque changement du statut de relance actuel. Non modifiable par l'utilisateur.

The screenshot displays the 'Gestion des Clients' application window. The 'Facturation' tab is active, showing fields for 'N° Banque', 'Agence Bancaire', 'IBAN / RIB', 'Assurance', 'Devises' (EUR), 'Plafond', 'Date Der. Modif. Plafond', 'Mode régl.' (B02), 'Statut de relance' (ZCX), 'Statut précédent' (R3), 'N° client à facturer', 'Compte Tiers', 'Compl. pour compta.', and 'Société' (1: La graine distribution). The 'Statut de relance' and 'Statut précédent' fields are highlighted with a red box. The interface also includes a toolbar with buttons for 'Créer', 'Supprimer', 'En Liste', 'Imprimer', 'Valider', 'Annuler', and 'Fermer'.

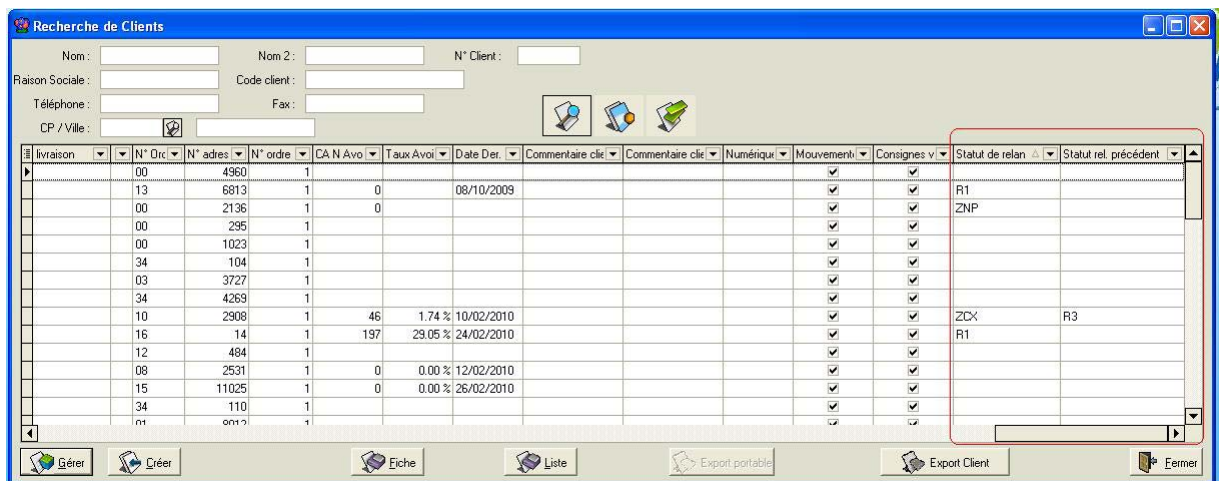
Ces rubriques peuvent être ou non renseignées, l'utilisateur faisant le choix de les gérer ou non au niveau des clients.

Si le « **Mode de propagation** » du statut de relance choisi est « **Indépendant** », cette information est purement indicative et n'a aucune autre fonction qu'éventuellement la sélection de clients ou de pièces à partir de cette donnée. **Les factures ou échéances seront générées sans aucune valeur de statut.**

Si le « **Mode de propagation** » du statut de relance choisi est « **Hérité** », l'ensemble des factures et échéances rattachées à ce client sont mises à jour afin d'être toutes positionnées sur ce nouveau statut. De plus, dans ce dernier cas, **toutes les nouvelles factures et échéances seront automatiquement positionnées avec ce statut.**

**Remarque :** en cas de gestion de sociétés auxiliaires, la propagation du statut de relance est effectué sur l'ensemble des pièces rattachées au client, quelle que soit la société de rattachement de ces pièces.

Sur la fenêtre de recherche des clients, les rubriques de « Statut de relance » et « Statut rel. Précédent » sont visibles et utilisables pour des tris ou sélections.

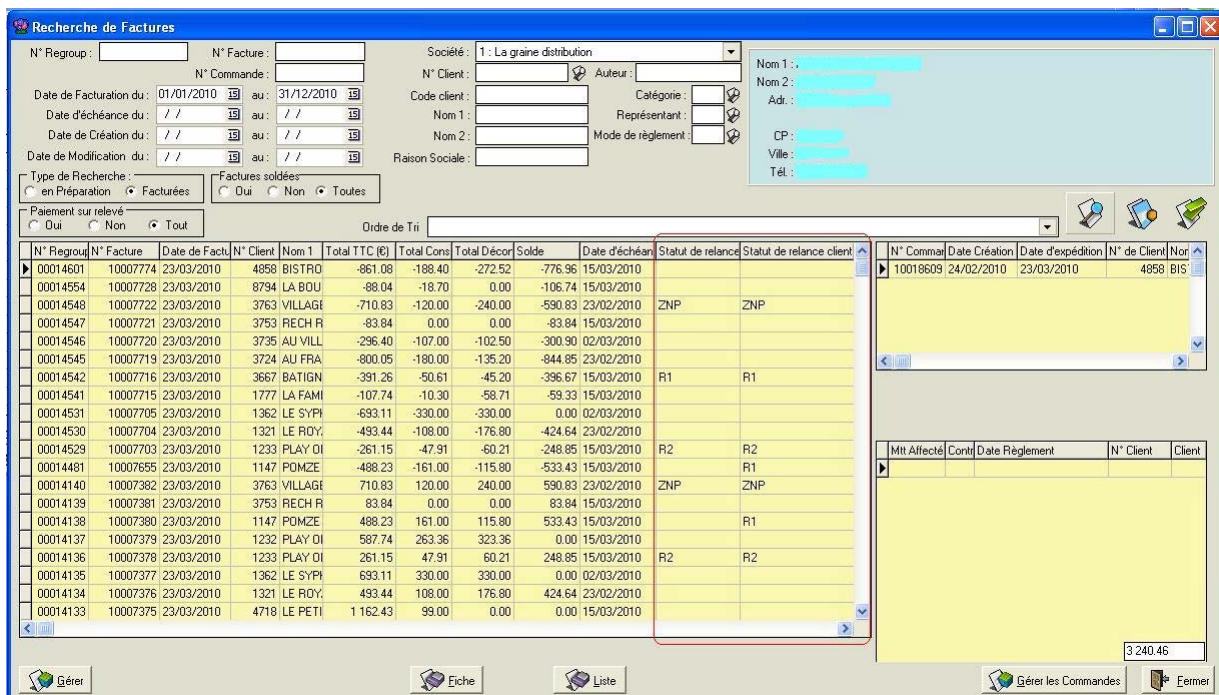


## Fenêtre de recherche des factures

Cette fenêtre permet de consulter les factures clients afin de réaliser diverses opérations : visualisation seule, réédition de factures, édition de relevés, traites, relances, balances âgées, etc...

Cette fenêtre a une importance particulière dans le cadre de la gestion des statuts de relance. En effet, elle va nous permettre de :

- sélectionner les factures selon une ou plusieurs valeurs de statuts (facture et/ou client)
- consulter les statuts positionnés sur les factures et les clients
- modifier les statuts sur une ou plusieurs factures
- modifier les statuts sur un ou plusieurs clients à la fois





## Sélection des factures

La recherche avancée sur l'écran de recherche des factures permet de voir apparaître les critères de recherche « Statut de relance Facture » et « Statut de relance Client » :

Dans la zone de saisie des valeurs, il est possible de spécifier plusieurs valeurs de statuts séparés par des virgules (voir exemple ci-dessus).

De plus, une case à cocher à droite de la zone de saisie permet de sélectionner les factures n'ayant pas de code statut attribué éventuellement en plus de ceux spécifiés.

**La sélection des factures peut se faire soit sur le statut des clients soit sur le statut des factures, voire conjointement sur ces deux statuts.**

A partir de ces sélections, il suffit ensuite d'éditer les états de relance en choisissant le modèle adapté au niveau de relance voulu.

## Evolution des statuts de relance

A partir de cette fenêtre, il est possible de faire évoluer les statuts de relance sur les fiches clients et/ou sur les factures elles-mêmes.

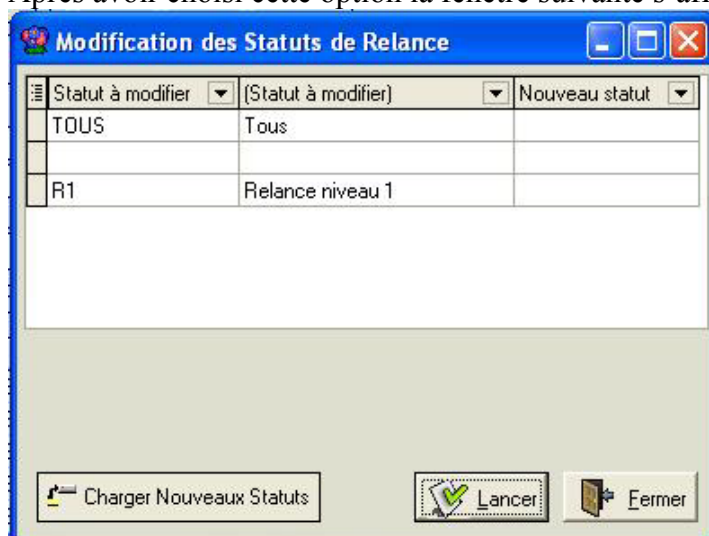
Pour cela, il suffit de sélectionner les lignes à faire évoluer (**CTRL-A** pour toutes les lignes, ou **CTRL-Clic** pour pointer certaines factures).

Une fois la sélection réalisée, un **clic-droit** sur la souris permet d'afficher un menu contextuel

N° Regroup	N° Facture	Date de Fact.	N° Client	Nom 1	Total TTC (€)	Total Cons	Total Décor	Solde	Date d'échéan	Statut de relance	Statut de relance client	N° Commal	De
00014546	10007720	23/03/2010	3735	AU VILL	-296.40	-107.00	-102.50	-300.90	02/03/2010			10018583	24
00014545	10007719	23/03/2010	3724	AU FRA	-800.05	-180.00	-135.20	-844.85	23/02/2010				
00014542	10007716	23/03/2010	3667	BATIGN	-391.26	-50.61	-45.20	-396.57	15/03/2010	R1	R1		
00014541	10007715	23/03/2010	1777	LA FAM	-107.74	-10.30	-58.71	-59.33					
00014531	10007705	23/03/2010	1362	LE SYPH	-693.11	-330.00	-330.00	0.00					
00014530	10007704	23/03/2010	1321	LE ROY.	-493.44	-108.00	-176.80	-424.54					
00014529	10007703	23/03/2010	1233	PLAY OI	-261.15	-47.91	-60.21	-248.85	15/03/2010	R2	R2		
00014481	10007655	23/03/2010	1147	POMZE	-488.23	-161.00	-115.80	-533.43	15/03/2010	R1			
00014139	10007381	23/03/2010	3753	RECH R	83.84	0.00	0.00	83.84	15/03/2010				
00014138	10007380	23/03/2010	1147	POMZE	488.23	161.00	115.80	533.43	15/03/2010				
00014137	10007379	23/03/2010	1232	PLAY OI	587.74	263.36	323.36	0.00					
00014136	10007378	23/03/2010	1233	PLAY OI	261.15	47.91	60.21	248.85					
00014135	10007377	23/03/2010	1362	LE SYPH	693.11	330.00	330.00	0.00					

## MODIFIER LE STATUT DE RELANCE D'UNE FACTURE

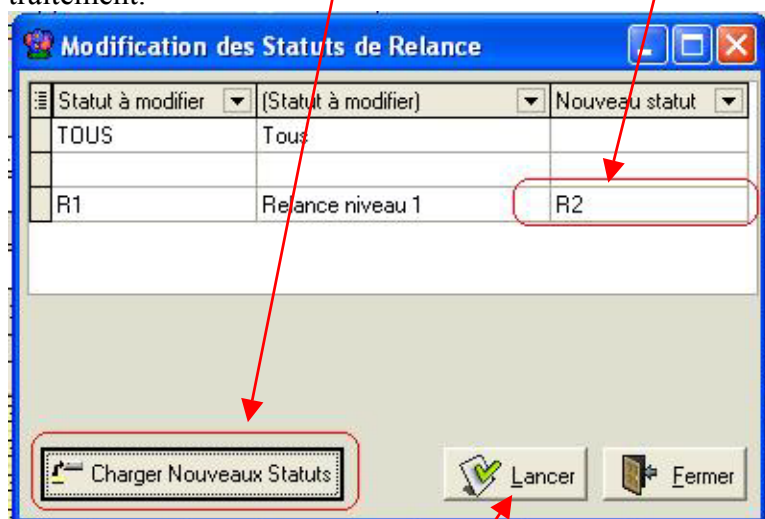
Après avoir choisi cette option la fenêtre suivante s'affiche :



Apparaissent alors plusieurs lignes permettant de faire évoluer les statuts de relance des factures, ces lignes correspondent à :

- **TOUS** : l'indication d'une valeur dans la colonne « Nouveau statut » sur cette ligne aura pour effet de mettre à jour toutes les factures sélectionnées quel que soit leur statut actuel
- Les autres valeurs correspondent aux valeurs actuellement positionnées sur les factures sélectionnées. Indiquer une valeur de « Nouveau statut » pour les faire évoluer

Le bouton « **Charger Nouveaux Statuts** » permet de positionner automatiquement sur la colonne « Nouveau statut » la valeur « **Code statut escalade** » paramétré avant lancement du traitement.



Cliquer ensuite sur le bouton « Lancer » pour effectuer la mise à jour des codes statuts sur les factures concernées.

**ATTENTION** : il est conseillé de ne sélectionner que des pièces ayant une même valeur de statut de relance pour effectuer une évolution de statut sur facture (voir « Processus d'évolution de statut » infra).



## MODIFICATION UNITAIRE D'UNE FACTURE

Pour modifier le statut de relance sur une seule facture, il est possible de passer en modification grâce à un double-clic sur la pièce en question et de modifier la fiche facture :

Taux	Tot. HT (€)	Tot. TVA (€)	Tot. TTC (€)
TVA CNG (C	45.2	0	45.2
TVA 19 (19.	115.85	22.71	138.56
TVA 55 (5.5	331.44	18.23	349.67

N° Commar	Date Création	Date de Livraison	Libellé	N° de Client	Nom 1	Nom 2	Devise
10017702	22/02/2010	23/02/2010		1147	POMZE	080109	EUR

## MODIFIER LE STATUT DE RELANCE CLIENT

Après avoir sélectionné une ou plusieurs pièces d'un ou plusieurs clients, il est possible de mettre à jour le statut de relance des tous les clients concernés par cette sélection.

Choisir l'option « Modifier le statut de relance client » et double-cliquer sur le statut de relance à positionner sur ces clients :

Code	Désignation	Mode de propaga	Code Escal
R1	Relance niveau 1	Indépendant	R2
R2	Relance niveau 2	Indépendant	R3
R3	Relance niveau 3	Indépendant	
ZCX	Contentieux	Hérité	
ZNP	Ne pas relancer	Hérité	

Les clients sont automatiquement passés sur ce nouveau statut, avec archivage de leur précédente valeur.

**Remarque :** une option supplémentaire permet directement de cet écran de modifier le statut d'interdiction du client.

## Fenêtre de recherche des échéances (option échéances multiples)

Cette fenêtre présente les mêmes fonctionnalités que la fenêtre de sélection des factures :

- sélectionner les échéances selon une ou plusieurs valeurs de statuts (échéance et/ou client)
- consulter les statuts positionnés sur les échéances et les clients
- modifier les statuts sur une ou plusieurs échéance
- modifier les statuts sur un ou plusieurs clients à la fois

## MODIFICATION UNITAIRE D'UNE ECHEANCE

Pour modifier le statut de relance sur une seule échéance ou les échéances d'une facture, il est possible de passer en modification grâce à un double-clic sur la pièce en question et de modifier la ligne ou les lignes souhaitée(s) :

## Processus d'évolution de statut

La méthode traditionnellement employés pour gérer les statuts de relance et de les faire évoluer par niveau de lettre de relance, à savoir :

- Niveau 1 : pour un premier rappel
- Niveau 2 : pour une relance plus appuyée
- Niveau 3 : pour une mise en demeure
- Mise au contentieux

Afin de faire évoluer correctement les statuts de relance sur les factures ou échéances, il est nécessaire de toujours partir du niveau le plus élevé, puis de descendre aux niveaux inférieurs.

Ainsi, nous sélectionnerons dans un premier temps, les pièces en niveau de relance 3 avec conjointement celles déjà en niveau 2 afin d'éditer une lettre de relance de niveau 3, puis mettre à jour le statut de toutes des pièces en statut de niveau 3.

Ensuite, une sélection des pièces déjà en niveau 1 sera réalisée afin d'éditer une relance de niveau 2, puis mettre à jour toutes ces pièces en statut de niveau 2.

Et enfin, une sélection des pièces sans statut de relance afin d'éditer une relance de niveau 1, puis mettre à jour toutes ces pièces en statut de niveau 1.

Schématiquement on procède ainsi :

Phase 1 :      Statut niveau 2    —————>    Relance Niveau 3    —————>    Statut Niveau 3

Phase 2 :      Statut niveau 1    —————>    Relance Niveau 2    —————>    Statut Niveau 2

Phase 3 :      Sans statut            —————>    Relance Niveau 1    —————>    Statut Niveau 1

La phase 1 peut être éventuellement précédée d'une phase de mise au contentieux des pièces étant déjà dans un statut de niveau 3.

## Rubriques ajoutées dans les tables

### Fichier client (CUSTOMER)

CUSFOLLOWUPSTATUS : statut de relance actuel

CUSPREVIOUSFOLLOWUPSTATUS : statut de relance précédent

### Fichier factures (INVOICE)

INVFOLLOWUPSTATUS : statut de relance de la facture

INVLASTMODIFDATE : date de dernière modification des informations facture

### Fichier échéances client (DUESCHEDULE)

DUEFOLLOWUPSTATUS : statut de relance sur l'échéance

Ces rubriques peuvent être positionnées sur n'importe quel état paramétrable.